

## Sluttnotat for faglig samarbeidsutvalg for samhandlingsavvik (FSU SA)

### Bakgrunn:

Faglig samarbeidsutvalg for samhandlingsavvik ble opprettet av Strategisk samarbeidsutvalg den 19.05.2022 sak 29/22. Formålet bak opprettelsen av FSUet var å bidra til at samhandlingsavvik ble fulgt opp på best mulig måte, og kunne bidra til læring i både kommune- og spesialisthelsetjenesten. Mandatet gitt til FSUet definerte tre spesifikke oppgaver, og denne rapporten viser til hvordan utvalget har arbeidet med, og konkludert knyttet til hver deloppgave.

### Oppgaver definert i mandat:

- I. Gjennomgå utvalgte samhandlingsavvik, gi tilbakemelding på håndteringen av avviket til melder og til ansvarlig enhet.
- II. Utarbeide et læringsnotat årlig som distribueres til kommune og spesialisthelsetjenestene med punkter for læring på tvers fra samhandlingsavvikene.
- III. Arbeidet skal også inkludere en tilnærming basert på det som går bra i tjenestene, bl.a. gjennomgå gode pasientforløp og trekke læring fra hva som gjorde disse bra.

### Prosjektplan og tidsramme.

FSUet ble vedtatt som ett midlertidig utvalg med evaluering etter ett år. Utvalget har gjennomført fire møter, alle digitalt. Det ble satt ned en arbeidsgruppe som har arbeidet spesifikk med læringsnotat og tilhørende sjekklister mellom møtene.

### Deltakere

| Navn                       | Tittel og tilhørighet   |
|----------------------------|---|
| Lars Røslie - Leder        | Avdelingsleder akuttmottaket og obs posten UNN                  |
| Anja Thomassen - Nestleder | Fastlege Senjalegen   |
| Sidse Haldorsen            | Brukerutvalget UNN  |
| Nina Haugli                | Enhetsleder Balsfjord sykehjem                                  |
| Hege Hammer Bech           | Avdelingsleder Bardu legekontor og interkommunal legevakt       |
| Lise Nystrand              | Avdelingssykepleier hjemmetjenesten sone 1 Narvik               |
| Gry Luneborg               | Fagutviklings sykepleier, ortopedisk kir. sengepost UNN Narvik. |
| Jorunn Lorentsen           | Seksjonsleder SPHR Silsand                                      |
| Stein Widding              | Rådgiver, samhandling og helsetjenesteutvikling                 |
| <b>Vara:</b>               |   |
| Kirsti Baardsen            | Brukerutvalget UNN  |
| Karina Sebergesen          | Enhetsleder Døgn 2 UNN Åsgård                                   |
| <b>Sekretariat</b>         |   |
| Trine Silsand              | Rådgiver Samhandling og helsetjenesteutvikling UNN              |
| Lene Kristiansen           | Rådgiver Samhandling og helsetjenesteutvikling UNN              |

**Gjennomføring og konklusjoner knyttet til mandatets tre spesifikke oppgaver:**

- I. Gjennomgå utvalgte samhandlingsavvik, gi tilbakemelding på håndteringen av avviket til melder og til ansvarlig enhet.**

Med bakgrunn i dagens ordning for formidling, saksbehandling og oppfølging av samhandlingsavvik har ikke FSUet kunne utføre en tilfredsstillende gjennomgang av oppgave 1 gitt i mandatet. FSUet har kartlagt dagens ordning og beskriver denne nedenfor:

**Beskrivelse av saksgang i dagens ordning for formidling, saksbehandling og oppfølging av samhandlingsavvik:**

Alle samhandlingsavvik som meldes til eller fra UNN går innom rådgiver i Samhandlingsavdelingen (SamUT) for kvalitetssjekk og videreformidling.

**Avvik til UNN fra kommuner eller fastleger:**

Avviksskjema fylles ut og sendes postmottak i UNN, som registrerer hvert samhandlingsavvik med eget saksnr. i Elements. Saken fordeles til samhandlingsavdelingen, som oppretter sak i DocMap for videresending til den enheten i UNN som er oppgitt som ansvarlig for hendelsen. (PDF-fil fra Elements mellomlagres til lokalt område på pc før overføring til DocMap.) Når enheten i UNN har besvart avviksmeldingen, kommer den tilbake til samhandlingsavdelingen for godkjenning. Deretter produserer Samhandlingsavdelingen et svarbrev til kommunen i Elements, hvor svaret fra UNN-enheten kopieres inn, og avviket lukkes.

**Avvik fra UNN til kommuner eller fastleger:**

Oppdagende enhet i UNN registrerer avvik i Docmap og sender til Samhandlingsavdelingen, som oppretter sak i Elements, produserer brev inkl. avviksbeskrivelse, og sender til kommunen. Når svar kommer fra kommunen eller fastlege, fordeles dette til Samhandlingsavdelingen, som legger det inn som vedlegg i DocMap-saken og avviket lukkes. Oppdagende enhet i UNN får melding om dette og har tilgang til å se det vedlagte svarbrevet via DocMap. Her må samme prosedyre gjennomføres knyttet til mellomlagring som ved overnevnte beskrivelse av avvik til UNN fra kommuner eller fastlege

**Kompliserende faktorer**

- Det er ofte uklart hvem som er riktig mottaker av avvikene i Docmap. Samhandlingsavdelingen kjenner ikke strukturene og ansvarsfordelingen innad i klinikkene fullt ut, og må bruke tid på å finne fram til den som skal besvare avviket. Dette gir risiko for feilsending og retur, som igjen gir lengre saksbehandlingstid. Det tar ofte lang tid før Samhandlingsavdelingen mottar svar og kan lukke avvikene.
- Besvarelse av avvik i kommunene virker til å håndteres ulikt fra kommune til kommune. Samhandlingsseksjonen ved UNN vet ikke hvorvidt samhandlingsavvik som sendes fra UNN kommer frem til rett mottaker. Ei heller hvilke rutiner som den enkelte avdeling/enhet i kommunen har for besvarelse av samhandlingsavvik. Samhandlingsavvik sendes fra UNN til kommunens postmottak attestert til mottaker som skal ha avviket.

- Mellomlagring av PDF-filer på lokalt område på pc utgjør en fare med hensyn til ivaretagelse av personvernet.
- Dagens system for behandling av samhandlingsavvik i UNN gir ikke god nok uttelling i form av læring og kvalitetsforbedring. Målet må være at avvik i større grad skal brukes for å gi økt pasientsikkerhet, bedre kvalitet i pasientforløpene og bedre samhandling mellom kommune, fastlege og UNN.

#### **Vurdering:**

Det er behov for å se på rutiner knyttet til melding, formidling, behandling og oppfølging av samhandlingsavvik. Dagens system er det samme som har vært flere år tilbake, og årsrapportene som er laget til OSO- og SSU-møtene om antall avvik, type avvik, restanser i UNN og i kommunene, viser at det er de samme avvikene som går igjen år etter år. Dette vitner til at dagens avvikssystem ikke er ett system som tilrettelegger for forbedring i praksis. For at samhandlingsavvik skal kunne gi grunnlag for læring og forbedring må vi ha et system som ikke er for omstendelig og tidskrevende, og som ikke skaper forsinkelser.

Avviksmeldinger er ferskvare og bør meldes, besvares og følges opp så snart som mulig. Det bør sees på rutiner som sikrer god og rask saksbehandling. Dette kan kanskje gjøre svarprosenten høyere enn den er i dag, noe som vil gi gevinst for både melder, mottaker, pasienter og tjenesten som helhet. Samtidig bør det sees på en løsning hvor man unngår mellomlagringer, hvor alt er integrert og digitalisert.

#### **Verdi for pasienten**

Samhandlingsavvik oppstår på systemnivå men er i de fleste tilfeller knyttet til bestemte pasientforløp. Bedre kjennskap til systemsvikten, og ta læring av dette, vil gi bedre kvalitet i pasientforløpene og gi økt pasientsikkerhet ved å forhindre gjentakelser av uønskete hendelser.

For pasienten har det stor betydning at kvaliteten på informasjonsutveksling, samarbeid og planlegging ved innleggelse i og utskrivning fra sykehus er god.

## **II. Utarbeide et læringsnotat årlig som distribueres til kommune og spesialisthelsetjenestene med punkter for læring på tvers fra samhandlingsavvikene.**

Faglig Samarbeidsutvalg for samhandlingsavvik vedtok i møtet 03.05.23 å etablere en arbeidsgruppe som skulle identifisert de mest innkomne avvikene i samhandlingen og utvikle læringsnotat som kan fremlegges med sikte på å øke fokus på avvik og konkrete tiltak for å redusere avvik.

#### **Læringsnotat:**

Læringsnotatet er resultatet av en grundig gjennomgang av samhandlingsavvikene som er blitt mest rapportert mellom UNN og kommunene med henblikk på å løse utfordringer og fremme mer effektiv og sømløse pasientforløp.

Notatet inneholder:

- **Identifisering av avvik:** En oversikt over hyppigst meldte samhandlingsavvik mellom UNN og kommunene.
- **Læringspunkter:** Konkrete forbedringspunkter som skal bidra til å unngå lignende avvik i fremtiden.
- **Gjeldende avtaler, forskrift og lovverk:** Læringsnotatet viser til hvor nødvendig og aktuell styringsdata finnes.
- **Anbefalinger:** Forslag til tiltak og forbedringer som kan implementeres for å styrke samhandlingen.

#### **Sjekkliste:**

I tillegg til læringsnotatet har utvalget utviklet en sjekkliste basert på de identifiserte avvikene. Sjekklisten er et praktisk verktøy som kan brukes av både UNN og kommunene for å sikre at viktige aspekter av samhandlingen blir ivaretatt. Denne sjekklisten tar sikte på å minimere risikoen for at de identifiserte avvikene gjentar seg.

Vedlegg 1: Læringsnotat

Vedlegg 2: Sjekkliste Somatikk

Vedlegg 3: Sjekkliste psykisk helse og rus

Vedlegg 4: Sjekkliste hjemmetjenesten

### **III. Arbeidet skal også inkludere en tilnærming basert på det som går bra i tjenestene, bl.a. gjennomgå gode pasientforløp og trekke læring fra hva som gjorde disse bra.**

FSUet har under møtene fått presentert to eksempler på god samhandling på tvers av UNN og kommunene. Det ene eksempelet på god samhandling ble presentert av Gry Luneborg, fagsykepleier for ortopedisk avdeling UNN Narvik som beskrev hvordan de har arbeidet sammen med Narvik kommune rundt elektronisk meldingsutveksling og dialog for å sikre sømløse pasientforløp. Det andre eksempelet på bra pasientsamarbeid ble presentert i møtet 03.05.23 sak 06/23, der utvalgsleder presenterte samarbeidet mellom akuttmottaket Tromsø og ØHD Tromsø kommune.

Innspillene rundt gode pasientforløp og elektronisk dialog er tatt med inn i læringsnotatet og sjekklistene.

#### **Forslag til videre forbedringsområder**

- Kartlegge muligheter for forbedring i nåværende prosessflyt i avvikshåndtering
- Forenkle avviksprosessen i UNN og kommunene
  - Pågående arbeid for digitalisering av innsending av samhandlingsavvik fra kommunene til UNN.

- Revidere avviksskjemaet
  - Klart språk, og like benevnelser for kategorisering av alvorlighetsgrad.
- Lettere tilgjengelighet på å melde avvik for UNN.
  - Få det inn som en knapp på fremsiden på Intranett
- Kartlegge mulighet for hospiteringsordninger mellom Kommunene- og spesialisthelsetjenesten

### **Konklusjon og vurdering**

Til tross for at dagens avviksrapporteringssystem ikke førte til tilstrekkelig gjennomføringsmulighet på oppg 1 og 3, anser FSUet å ha svart på mandatet på en god og tilfredsstillende måte som har resultert i læringsnotat, med tilhørende sjekklister, samt anbefalinger knyttet til samhandlingsavvik og endring av dagens avvikssystem.

Faglig samarbeidsutvalg for samhandlingsavvik anser det ikke lenger fordelaktig at det består ett eget utvalg knyttet til samhandlingsavvik og anbefaler Strategisk samarbeidsutvalg at utvalget nedlegges. FSUet anbefaler at oppfølging av læringsnotat og sjekklister følges videre opp i kommunene- og spesialisthelsetjenesten.

Oppfølging av samhandlingsavvik og årsrapport for samhandlingsavvik ligger i dag på SamUT i UNN, og FSUet ser det som hensiktsmessig at SamUT følger videre opp utviklingen i samhandlingsavvik og rapporterer dette videre til SSU årlig.